

宅配の再配達削減に向けた動き ～求められる受取方法の多様化～

宅配便の再配達数・再配達率は横ばい

近年、EC利用の定着等により宅配便の配達総数がコロナ禍前を上回る高水準で推移する一方で、受取人の不在等に伴う再配達数は月31万個、再配達率は11%程度で横ばい推移となっています(図表1)。

これまで、大手宅配事業者は「置き配」など多様な受取方法を導入してその低減を目指してきましたが、2024年4月のトラックドライバーの時間外労働時間上限規制の適用開始を控えて物流の停滞が懸念される中、更なる対策が急務となっています。

置き配は防犯対策とセットで

政府は、今年10月に打ち出した「物流革新緊急パッケージ」の中に、「再配達率半減に向けたポイント還元事業の実施」を盛り込みました。

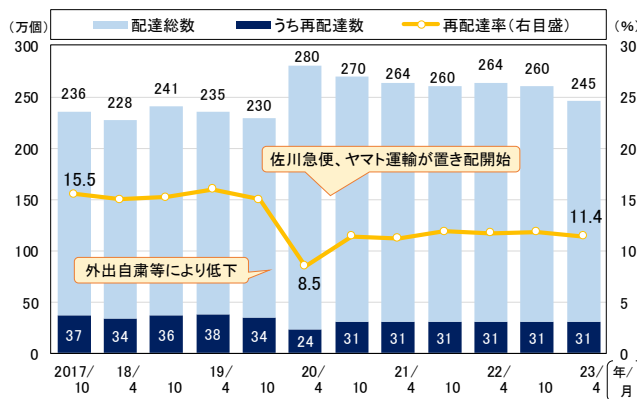
本事業は、自宅での置き配やコンビニ等での受取、ゆとりを持った配送日時指定など、ドライバーの負担軽減に寄与する受取方法や配送日時を選択した消費者に対してポイントを付与するものです。

政府はこの事業を通じて、消費者に対しインセンティブを与え、再配達率の半減を目指しています(図表2)。

ただし、国土交通省の調査によると、宅配便の受取に際し、「置き配」を利用しない理由として「盗難されないか心配」(29.8%)、「不在であることがわかってしまう」(12.6%)、「個人情報への漏洩が心配」(10.4%)といった安全面を不安視する声が多く(図表3)、消費者の行動変容には、ポイント付与のメリットだけでなく、安心して受取るための仕組みや工夫が重要です。

一部の企業や自治体では、盗難防止用の南京錠付き置き配バッグを市民に配布したり、勤務時間帯の「職場受取」を推進するなど、多様な受取方法を推奨する動きも出てきており、こうした取り組みを併せて普及・浸透させていくことが必要とみられます。

図表1 宅配便配達数と再配達率の推移



(注) 大手宅配事業者3社の合計

(資料) 国土交通省「宅配便再配達実態調査」、宅配事業者HPより当部作成

図表2 ポイント還元事業のイメージ



商品注文時に指定		消費者に ポイント還元
受取方法	<input type="radio"/> 自宅での置き配	
	<input type="radio"/> コンビニ等での受取	
配送日時	<input type="radio"/> 指定日時を幅広く設定	

(資料) 内閣官房「物流革新緊急パッケージ」より当部作成

図表3 「置き配」を利用しない理由(上位5項目)

理由	割合(%)
盗難されないか心配	29.8
置き配をそもそも知らなかった	13.6
不在であることがわかってしまう	12.6
衛生面で不安	11.3
個人情報の漏洩が心配	10.4

(注) 複数回答。回答者数995人。

(資料) 国土交通省「物流に対する消費者意識に関するアンケート(2022年3月)」より当部作成

- ◆ 本資料は情報提供のみを目的として作成されたものであり、何らかの行動を勧誘するものではありません。
- ◆ 本資料は、信頼できると思われる情報に基づいて作成されていますが、その正確性を保証するものではありません。また、本資料に記載された内容等は作成時点のものであり、今後予告なく修正、変更されることがあります。資料のご利用に関しては、お客さまご自身の責任において判断なされますよう、お願い申し上げます。
- ◆ 本資料に関連して生じた一切の損害については、責任を負いません。その他、専門的知識に係る問題については、必ず弁護士、税理士、公認会計士等の専門家にご相談のうえ、ご確認ください。
- ◆ 本資料の一部または全部を、当社の事前の了承なく複製または転送等を行うことを禁じます。
- ◆ 本件に関するご照会は、ひろぎんHD経済産業調査部 担当：古谷 (TEL080-9954-7872) までお願いします。